

## COMUNICAZIONE nei CONTRASTI

Inc. sostiene che la comunicazione può scatenare molti contrasti. Le parole sono male interpretate, i sentimenti si sentono urtati e la fiducia è persa. Una cattiva comunicazione può costare ore di perdita di produttività alle persone per risolvere problemi che avrebbero potuto essere evitati da una buona comunicazione. È pertanto opportuno conoscere come risolvere queste situazioni di contrasti. La realtà è che il confronto è spesso la strada più rapida di risolvere le pendenze, ma richiede giuste attitudini. Il punto di partenza è di capire come agire al punto e al momento giusti, e in modo appropriato.

Suggerimenti:

**Agire di persona.** Usare l'approccio verbale per essere veramente efficace, e, se opportuno, anche un video collegamento. Avere il coraggio di agire lasciando fuori cellulari, mail e testi, trattando direttamente con le emozioni umane. Inoltre, agire subito, piuttosto che lasciar passare troppo tempo

**Lasciar fuori la rabbia.** Essere sempre controllati e mai rabbiosi. La rabbia è una normale emozione umana, ma va espressa in modo sano e appropriato, non con scoppi di rabbia o insulti. Essa deve restare sotto controllo

**Ascoltare e capire.** Essere capaci di ascoltare e di capire l'altro lato del contrasto e il linguaggio del corpo. Saper guidare la conversazione in modo che i due contendenti possano esprimere il loro parere in modo rispettoso

**Evitare le negatività e restare sul positivo.** Esempi:

Non sommergere la persona con una lista di questioni. Trattare una cosa alla volta

Avendo espresso il proprio parere non continuare a ripeterlo

Chiedere al contendente di fare qualcosa che egli possa veramente fare

Evitare il sarcasmo. Esso tocca la persona e non le sue azioni e causa risentimento

Evitare parole come **sempre o mai**. Esse pongono la persona in difesa

Alla fine, non dimenticare di esprimere al contendente un complimento

Commenti

Il grado di applicazione con successo dei suggerimenti raccomandati non è purtroppo molto elevato. L'impulso naturale che emerge quasi sempre è quello opposto, che può essere giudicato, purtroppo solo posteriormente, negativo. Il cammino verso una gestione più efficace dei contrasti potrebbe essere supportato dal tempo. Il primo

passo potrebbe essere quello di resistere per un breve tempo alla reazione violenta, per decidere di rispondere nel modo corretto. È un atto di coraggio, che potrebbe essere recepito dal contendente. Questi potrebbe riconoscere il clima più equilibrato e decidere di accettare la comunicazione su basi umane più accettabili.